OperationMonitorSystem

# Retriever

## 取扱説明書

Ver1.82

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

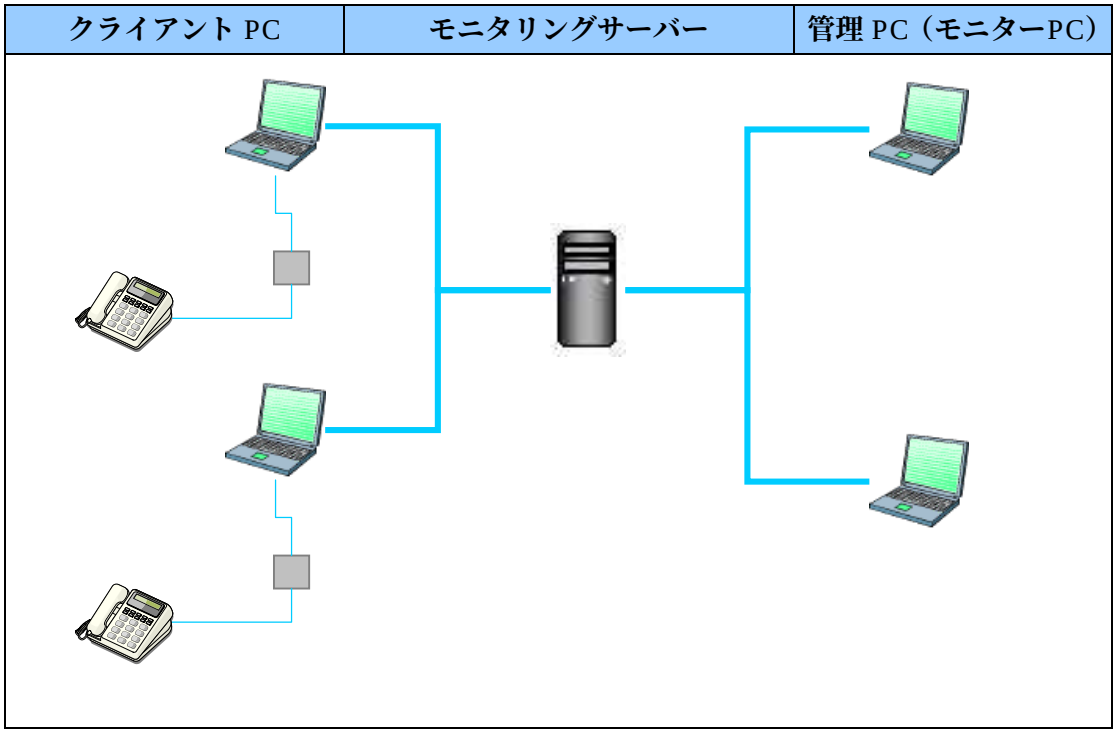
～ 目次 ～

第 1 章　概要 ..... 3
第 2 章　機器の設置 ..... 4
第 3 章　インストール手順 ..... 5
3.1　モニタリングサーバーのインストール手順 ..... 5
3.2　クライアントのインストール ..... 13
3.3　管理 PC（モニターツール）のインストール ..... 18
3.4　ファイアーウォールの設定 ..... 21
3.5　IIS 設定の注意事項 ..... 22
3.6　自動録音の調整 ..... 25
第 4 章　アンインストール手順 ..... 29
第 5 章　起動と終了 ..... 30
5.1　モニタリングサーバー ..... 30
5.2　クライアント PC ..... 31
5.3　管理 PC（モニターツール搭載 PC） ..... 32
第 6 章　画面説明 ..... 33
6.1　管理 PC ..... 33
6.1.1　監視モニターメイン画面 ..... 33
6.1.2　監視モニター詳細画面 ..... 36
6.1.3　SOS 表示 ..... 37
6.1.4　チャット表示 ..... 38
6.1.5　クライアント PC 一括監視画面 ..... 39
6.2　サーバー側ユーザー一括登録画面 ..... 43
6.3 スコアリングの設問設定から集計 ..... 44
6.4　クライアントの追加を行う場合の画面遷移 ..... 48
第 7 章　バックアップとリストア ..... 50
7.1　バックアップ概要 ..... 50
7.2　バックアップの設定 ..... 51
7.3　リストア（バックアップの復元）の方法 ..... 53
第 8 章　通話履歴ファイル ..... 56
第 9 章　特記事項 ..... 57

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

# 第1章 概要

システムの全体像と各部の役割を示します。




【クライアント PC】

オペレータ PC の電話音声と PC 画面画像をモニタリングサーバーに転送する役割を持ちます。管理 PC からのモニタリング要求やチャット要求に応じ必要な情報を提供します。

【モニタリングサーバー】

クライアント PC、管理 PC の接続管理とコマンド管理、データの振り分けなど中心的な機能を持ちます。弊社商品名「メモ録」としてご購入のお客様に置かれましては、この機能はございません。

定時（初期設定では午前０３時）に自己再起動を行います。

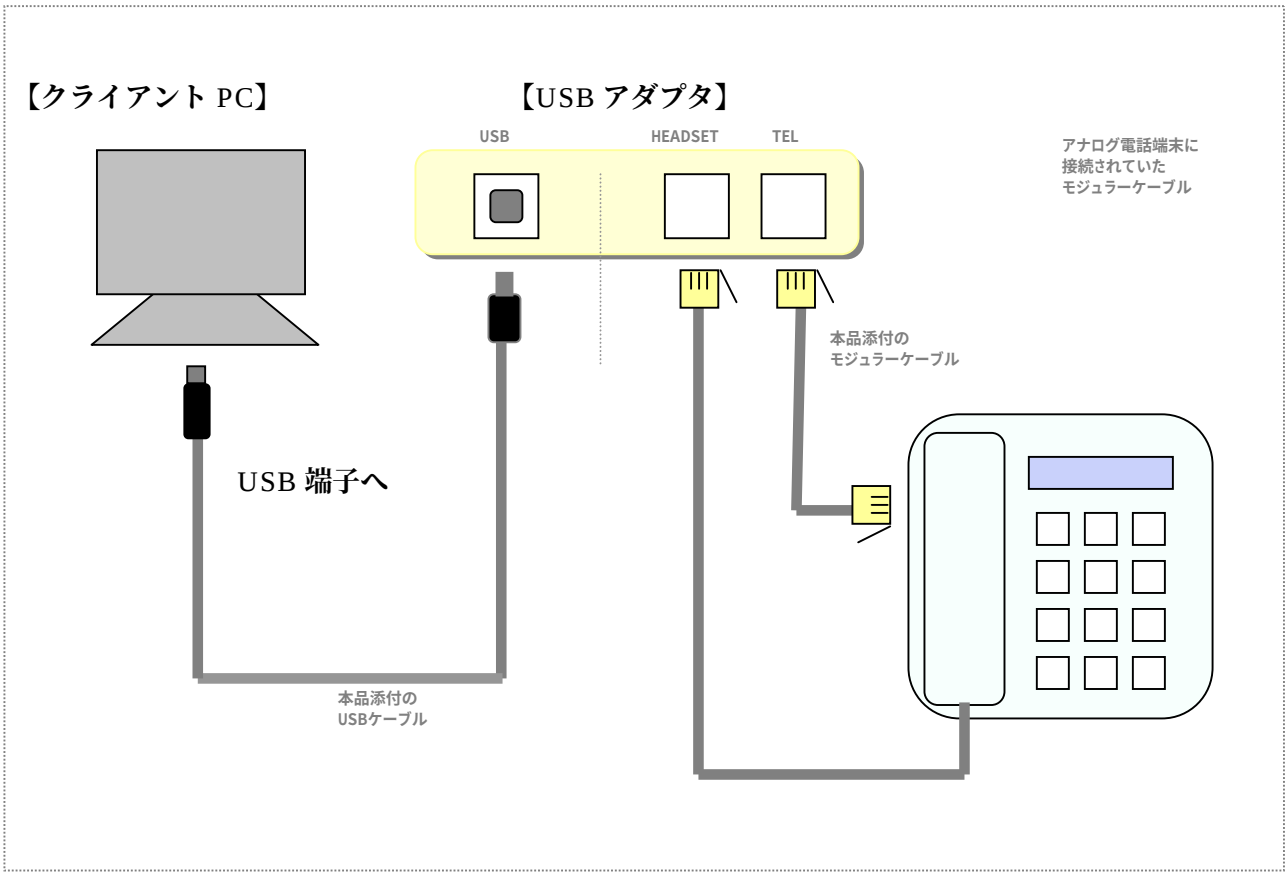
【管理 PC（モニターPC)】

クライアントの電話音声、画面情報をモニタリングする役割となります。弊社商品名「メモ録」としてご購入のお客様に置かれましては、この機能はございません。

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

## 第2章 機器の設置

まず始めに、電話機に音声ピックアップ用 USB アダプタを取り付けます。
電話機からカールコードごと受話器を取り外し、USB アダプタの HEADSET 部へ差し込みます。
その後、添付のモジュラーケーブル（15cm 程度）を取り外した電話機のモジュラージャックに
「カチッ」と音がするように差し込みます。




【取り付け後の確認】
・コントロールパネルの「サウンドとオーディオデバイス」にて、マイク、スピーカー項に「Converger」と認識されていれば OK です。

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

# 第3章 インストール手順

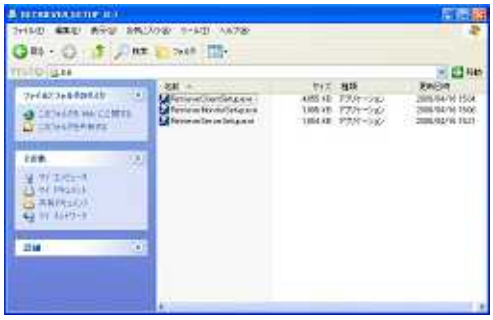
## 3.1 モニタリングサーバーのインストール手順

【準備いただくもの】

・インストール用 CD
・接続クライアントの PC 名と Windows ユーザー名
・モニタリングサーバーの固定 IP アドレス設定を事前に行ってください。

※弊社「メモ録」としてご購入いただきましたお客様につきましてはこの手順は必要ございません。

---



（1）

インストールするＰＣにＣＤをセットし、ＣＤから「RetrieverServerSetup.exe」をダブルクリックし起動します。

※セットアップファイル名にバージョン番号が付与されている場合があります。

---

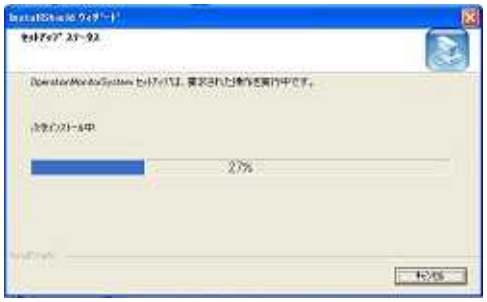
（2）

---

（3）

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

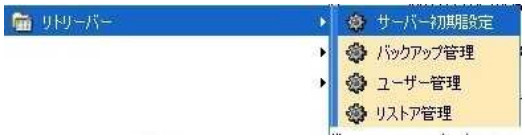
（4）
［次へ］を押下します。



（5）
ファイルの展開が始まります。

※ファイルの展開後、「サービスの登録が完了しました」メッセージが出ますので、［OK］を押下してください。

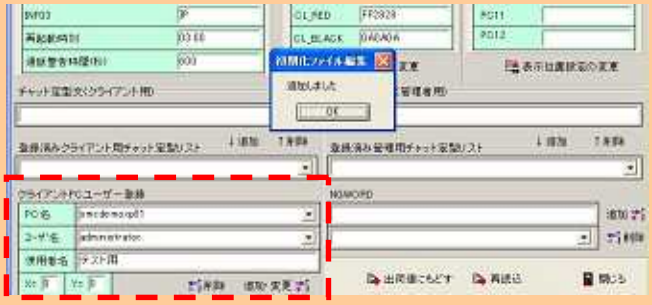
（6）
［完了］を押下します。




（7）
「プログラムメニュー」より「リトリーバー」を選択し、モニターサーバー初期設定を選択します。

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

（8）
初期設定画面が表示されます。



（9）「クライアント PC ユーザー登録」欄にて、
PC 名：クライアントの PC 名
ユーザ名：Windows ログインのログイン名
使用者：表示用ユーザー名（ex:山田太郎）
一括監視画面用の表示位置
X=（1 から 10）、Y=（1 から 6）
を指定し、[追加・変更] ボタンを押下してください。

【X=、Y=は以下の画面表示に影響します。】

※ご注意：X1Y1、X2Y1、X1Y2 はサンプルデータが使用していますので、適宜削除や更新をしてください。位置が重複しておりますと先に登録されているデータが有効となってしまい、表示されないなどの問題が発生いたします。

［HINT］

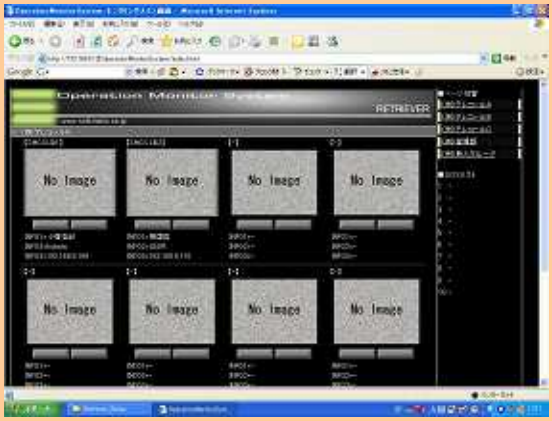
・Windows ユーザーは、［スタート］メニューを右クリックしていただき、［エクスプローラ］を開いたときに Documents and Settings 配下のフォルダが自動展開されますが、自動展開されたフォルダ名がユーザー名となりますので参考にしてください。
ドメイン名がついている場合は不要です。

［設定例］

PC 名：smcdemoxp01
ユーザ名：administrator
使用者：テスト用、X：4、Y：1

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

【下記画面に影響します】



（１０）

初期設定画面右上の「表示位置設定」にて、クライアント PC を所属させたいグループに設定していきます。

まずグループ名を登録します。（例）のようなイメージでグループ名を記入し、［基本設定の変更］ボタンを押下します。

その後、画面最下段の［再読込］ボタンを押していただきますと表示位置設定の「グループ」アイテムに登録したグループが選択可能になりますので、グループを選択していただき、所属させたい PC 名を記入し、１グループの記入が終わりましたら［表示位置設定の変更］ボタンを押下してください。

※デフォルトで、サンプルデータが記入されているグループがありますので書き換えてください。

［HINT］

・設定に誤りがありますと管理 PC での画面に対象のクライアント PC が表示されません。

（１１）

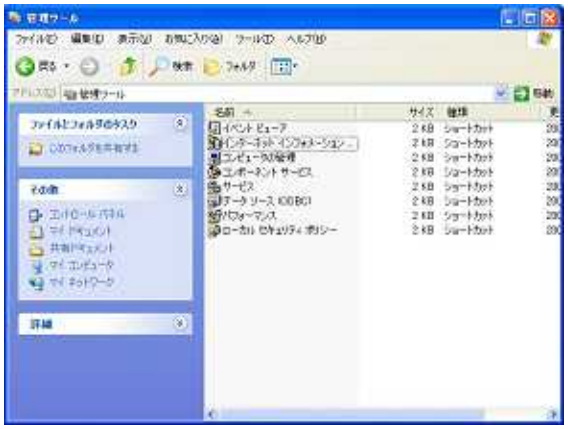
画面右下の［閉じる］ボタンにより終了してください。

続きまして、IIS の設定を行います。コントロールパネルより、「プログラムの追加と削除」を選択します。

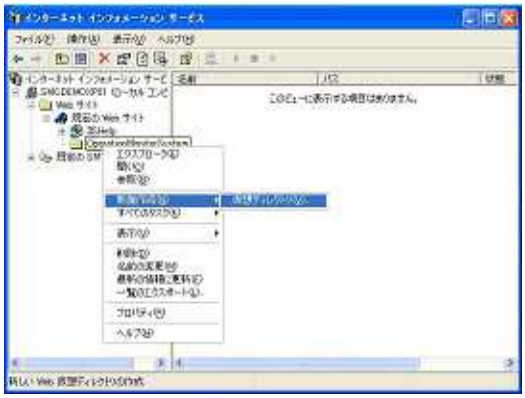
COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

（１２）
「Windows コンポーネントの追加と削除」を選択し、「インターネットインフォメーションサービス」にチェックマークをつけ、［次へ］を押下します。

（１３）
インストールを進めていただきます。
※特に変更ポイントはございません。



（１４）
IIS のインストールが終了しましたら、「コントロールパネル」－「管理ツール」より「インターネットインフォメーションサービス」を選択します。



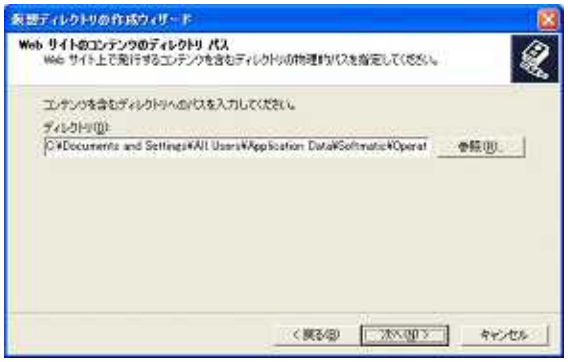
（１５）
「規定の WEB サイト」ツリーを辿っていただきますと、「OperationMonitorSystem」フォルダがありますので、右クリックし、「仮想ディレクトリ」を選択します。

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

（１６）
仮想ディレクトリのエイリアス指定を行います。
この欄には「Config」と入力して、設定を続けてください。

（１７）
ディレクトリの指定画面が表示されますので、［参照］ボタンを押下し、次のフォルダを選択後、［OK］ボタンを押下します。

C:¥Document and Settings¥
All Users¥
Application Data¥
Softmatic¥
OperationMonitorSystem

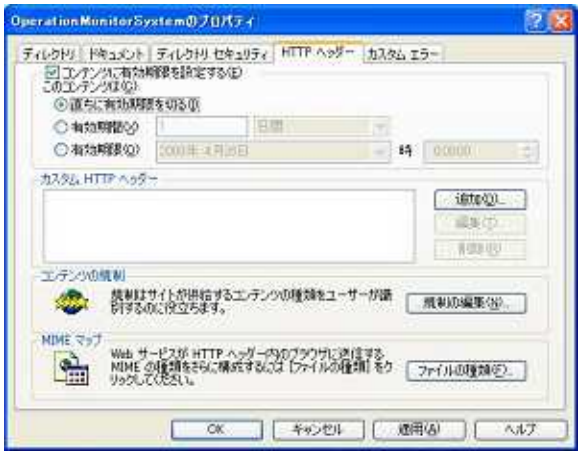


(１８)
［次へ］ボタンを押下します。

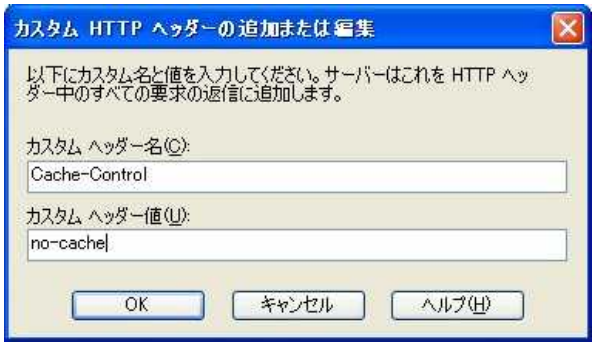
(１９)
アクセス許可設定画面が表示されますので、［次へ］ボタンを押下します。

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

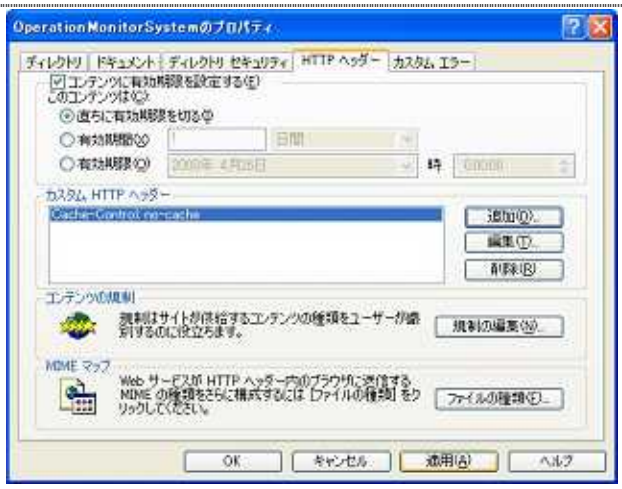
(２０)
仮想ディレクトリ設定の終了です。
［完了］ボタンを押下してください。




（２１）
次に、（１５）にて表示された画面より、「OperationMonitorSystem」を右クリックし、「プロパティ」を選択し、「HTTP ヘッダー」タブを選択します。
「コンテンツに有効期限を設定する」チェックマークにチェックをつけ、「直ちに有効期限を切る」を選択してください。




（２２）
「カスタム HTTP ヘッダー」欄の［追加］ボタンを押下しますと左記の画面が表示されますので、
「カスタムヘッダー名」に「Cache-Control」
「カスタムヘッダー値」に「no-cache」
を入力し［OK］ボタンを押下します。




（２３）
元の画面に戻りましたら、［適用］ボタンを押下し、［OK］ボタンにて終了してください。

インターネットインフォメーションサービス設定も終了してください。

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

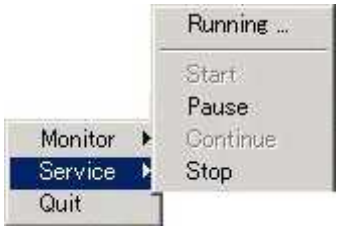
（２４）
以上でモニタリングサーバーのインストールとセットアップが終了しましたので、PC の再起動を行ってください。

お疲れ様でした。

再起動後は アイコンが画面右下アイコントレーに表示されます。

【サービスの起動と終了】
モニターサーバーアイコンを右クリックしますと、サービスの開始・停止が可能です。
設定毎のサーバーの再起動を行う手間が省けますので、ご活用ください。

サービスを停止する場合：メニューより、［Service］－［Stop］
サービスを開始する場合：メニューより、［Service］－［Start］

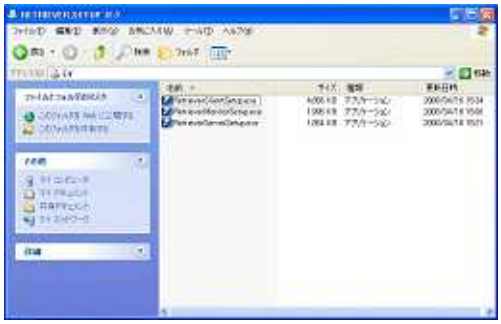



COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

## 3.2 クライアントのインストール

【準備いただくもの】

・インストール用 CD
・クライアント PC への USB アダプタ接続を事前に行ってください。（第二章参照ください。）
・モニタリングサーバーの IP アドレス　※メモ録（リトリーバークライアント）のみインストールする場合は不要です。



（1）
インストールするＰＣにＣＤをセットし、ＣＤから「RetrieverClientSetup.exe」をダブルクリックし起動します。

※セットアップファイル名にバージョン番号が付与されている場合があります。

（2）

（3）
クライアントソフトウェアは「メモ録」システムと共用となりますが、表示上「RetrieverClient」となっております。

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

（4）

（5）

ユーザー、会社名を記入して［次へ］ボタンを押下してください。

（6）

左記画面では、［次へ］ボタンを押下してください。

（7）

左記画面では、［次へ］ボタンを押下してください。

（7－2）

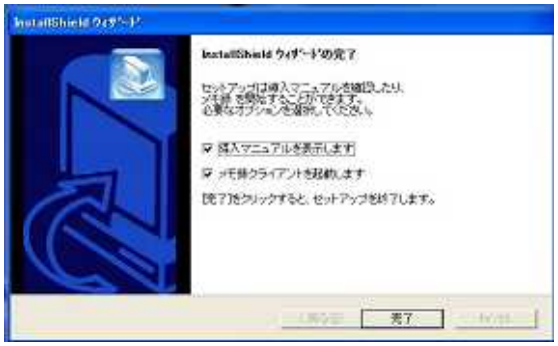
モニターモードを選択します。
リトリーバーとしてインストールする場合は、リトリーバーを選択してください。（モニタリング・録音）
メモ録としてインストールする場合は、メモ録を選択してください。（録音のみ）

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

（８）
インストール先フォルダを指定し、［次へ］ボタンを押下してください。

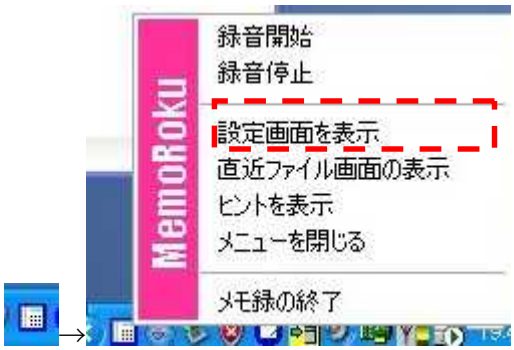
（９）
設定確認画面が表示されますので、［次へ］ボタンを押下してください。

（１０）
ファイルの展開が始まります。



（１１）
［完了］ボタンを押下しますと、インストール完了メッセージ（エクスプローラ）が立ち上がり、あわせてクライアントソフトが起動します。

※エクスプローラはセットアップ完了事後の簡易説明が表示されておりますので終子させてください。




（１２）
メモ録アイコンを右クリックし、「設定画面の表示」を選択します。

※インストール直後のアイコンは枠が黄色い場合があります。

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

（１３）

**録音・モニタリング環境では主に以下の項目を修正します。**

**【録音契機】「自動録音」に設定。モニタリングのみ必要であれば、「手動録音」でも OK です。**

**【保存不要時間】20 秒程度、会話として成り立たない程度の短い時間の録音ファイルは保存しません。**

**【保存方法】録音の都度、通話メモ入力が必要であれば、「手動登録」を選択してください。**

**【経緯録音】録音契機が「自動録音」であれば、「なし」を設定してください。**

**【モニタリング機能】「利用する」を指定してください。**

**尚、「メモ録」としてご利用の場合は、「利用しない」に指定をしてください。**

**【サーバーIP】モニタリングサーバーの IP アドレスを指定してください。**

**※初期設定では録音ファイルはクライアント PC のローカルフォルダに指定されています。適宜設定してください。**

**※詳細は CD の DOC フォルダにあります「メモ録クライアント取扱説明書.pdf」の第五章基本動作設定を参照ください。**

---

（１５）

PC の再起動を行ってください。

---

（１６）

**PC 再起動後、アイコントレーに「メモ録」アイコンと、画面右下に左記 SOS 用パネル（引き出しになっており、クリックすると出てきます。）が表示されれば、起動完了です。「メモ録」として録音システムのみご利用の場合は、SOS 用パネルは表示されません。**

［HINT］

**アイコンが「黄色」になってしまう場合や、SOS 用パネルが表示されない場合は、モニタリングサーバーとの接続が正しくできておりません。**

**初期設定のモニタリングサーバーIP アドレス設定を再度ご確認いただくか、モニタリングサーバーが立ち上がっているかを再確認してください。**

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

（１７）・・・自動録音を指定の場合のみ
クライアント PC が立ち上がりましたら、自動録音用の調整を行います。3.6 項、自動録音の調整を参照ください。

（１８）
以上でクライアント PC インストールと初期設定が終了しました。

お疲れ様でした。

【HINT】

(1)モニタリングサーバーが立ち上がっているか確認する方法
モニタリングサーバー上のコマンドプロンプト画面にて、“ netstat –a | more “ と入力し、「LISTEN」となっていることを確認します。

(2)モニタリングサーバーまでの接続パスの確認方法
クライアント PC のコマンドプロンプト画面にて“ telnet xxx.xxx.xxx.xxx 40100 ”と入力していただき、真っ黒な画面にクリアされれば、接続パスは確保されています。
その他、ファイアーウォールの設定（40100~40110 を開ける設定）は必須です。詳しくは 3.4 項をご参照ください。

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

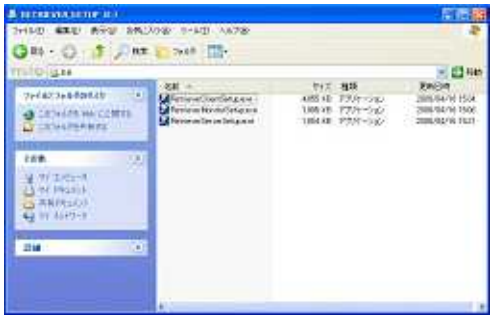
## 3.3 管理 PC（モニターツール）のインストール

【準備いただくもの】

・インストール用 CD

・モニタリングサーバーの IP アドレス

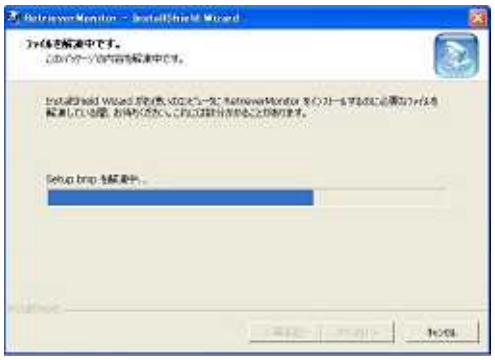
※弊社「メモ録」としてご購入いただきましたお客様につきましてはこの手順は必要ございません。



（1）

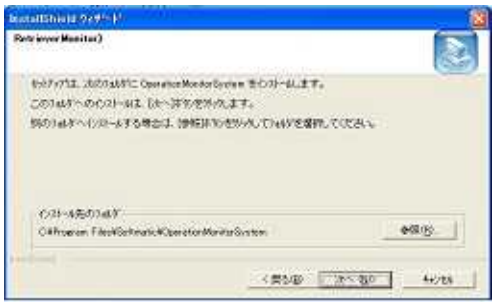
インストールするＰＣにＣＤをセットし、ＣＤから「RetrieverMonitorSetup.exe」をダブルクリックし起動します。

※セットアップファイル名にバージョン番号が付与されている場合があります。



（2）

（3）

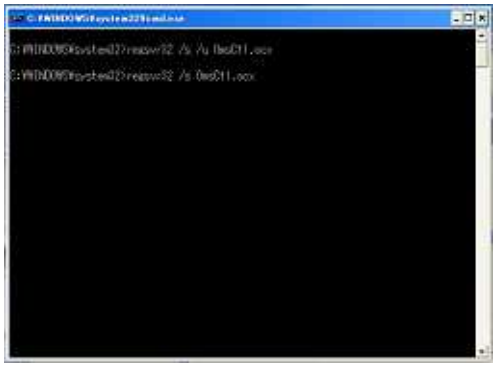


（4）

［次へ］ボタンを押下します。

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

（5）
ファイルの展開が始まります。



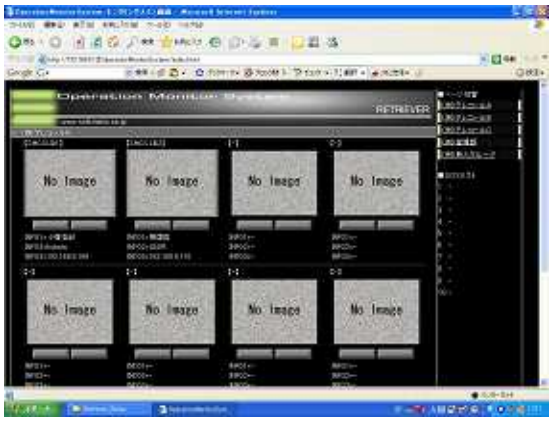
（6）
左記画面が自動的に閉じればインストールは終了です。

（7）
管理 PC のセットアップを行います。プログラムメニューより、「リトリーバー」―「モニターツール初期設定」を選択します。

（8）
左記画面が表示されますので、「サーバーIP アドレス」にモニタリングサーバーIP アドレス、「再生用デバイス」にモニタリング音声を聞き出す再生デバイスを選択します。「音質」に「HIGH」を選択し、［変更］ボタンを押下後、［閉じる］ボタンを押下して画面を閉じます。

［HINT］
①クライアント PC と管理 PC を共存させた場合、「Converger」というデバイスが表示されますが、管理ツールでは選択しないで下さい。
②警告音（クライアントからの SOS）はパソコンのサウンド設定での「再生優先デバイス」に再生されます。
警告音は PC の標準デバイス、モニタリング音声は、市販の USB オーディオケーブルよりイヤホンで聞き出すなどの設定がおすすめです。
③クラス名、タイトル数、タイトル内容は SOS 時にポップアップさせるウインドウのクラス名とウインドウタイトルを指定します。

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.




（9）

PC を再起動後、ブラウザより URL
http://XXX.XXX.XXX.XXX/OperationMonitorSystem/Index.html
を指定して、ブラウザ左下のメッセージにエラー表示がなければ設定完了です。

※正しく表示されない場合は、3.5　IIS 設定の注意事項を参照ください。

※お気に入りに追加しておくことをおすすめいたします。

（１０）

お疲れ様でした。

以上で管理 PC のインストール設定は完了です。

【接続に失敗する場合】

ブラウザ画面を立ち上げ、10 秒程度で下記画面が表示される場合は、次の点が考えられます。

(1)　モニターサーバへの向き先（サーバーIP アドレス）の設定に誤りがある場合は、下記画面が表示されますので、「モニターツール初期設定」をもう一度ご確認ください。

(2)モニターサーバーへのアクセスルートがファイアーウォールなどにより遮断されている場合は下記画面が表示されます。“ ”

(3)モニターサーバーのサービスが起動していない。
コマンドプロンプト画面にて“ netstat –a | more “ と入力し、40100~40110 までのポートが「 LISTEN 」となっていることを確認してください。なっていない場合は「SoftmaticRetrieverSystem」サービスの停止⇒開始を行って、再度ブラウザよりモニター画面へアクセスしてみてください。

(4)　最初は正常であったが、ブラウザを立ち上げっぱなしにしていると表示されるという場合はモニターサーバーが自己再起動を行ったことによる切断です。ブラウザを再起動してください。

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

## 3.4 ファイアーウォールの設定

モニタリングサーバーでは TCP ポート８０番及び、４０１００～４０１１０までを待ち受けております。　ファイアーウォールなどによりガードされている場合は、解除をお願いいたします。

モニタリングサーバーでは、目的の異なるポートを４０１００~４０１１０で LISTEN しています。
音声データ、画像データ、制御データなどがそのポートを使用します。
確認方法としては、モニターサーバにて、
(1)モニタリングサーバー上でコマンドプロンプト画面にて、“ netstat –a | more “ を実行し、40100~40110 が「LISTEN」となっていることを確認します。
(2)クライアント PC より、“ telnet xxx.xxx.xxx.xxx 40100 ”と入力し、接続することでコマンドプロンプト画面が真っ黒にクリアされれば、接続ルートは確保されています。

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

## 3.5 IIS 設定の注意事項

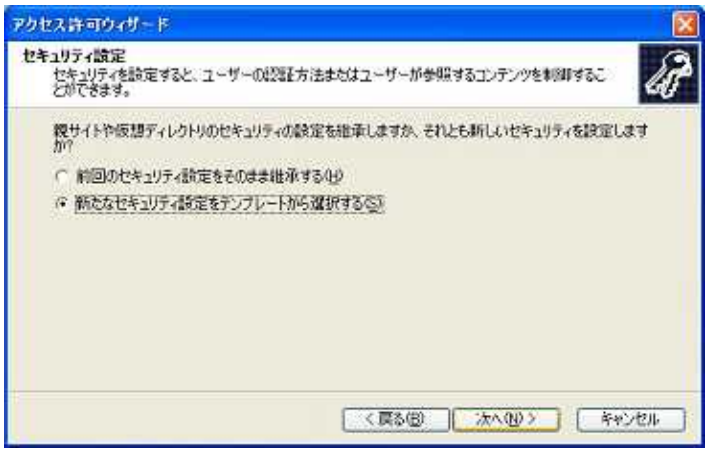
**ブラウザによってモニター画面が正しく表示されない場合は、IIS のアクセス権限を改めて設定しなおす必要があります。下記要領に従い、アクセス権を与えてください。**
**尚、リトリーバー以外で IIS をご利用の場合は、別途ご相談ください。**

(1)［コントロールパネル］－［管理ツール］－［インターネットインフォメーションサービス］を起動し、「既定の WEB サイト」を右クリックし、「全てのタスク」－「アクセス許可ウイザード」を選択します。

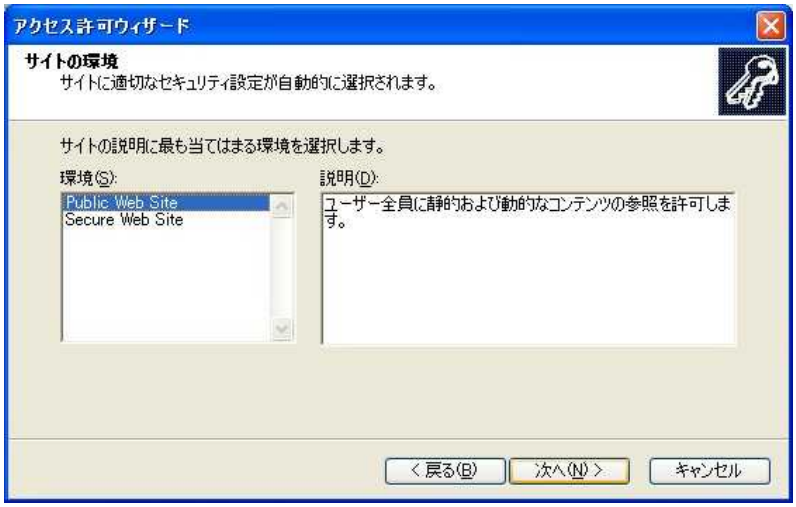
COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

(2)IIS アクセス許可ウイザードが開始されますので、「次へ」を押下します。

(3)「新たなセキュリティー設定」を選択し、「次へ」を押下します。

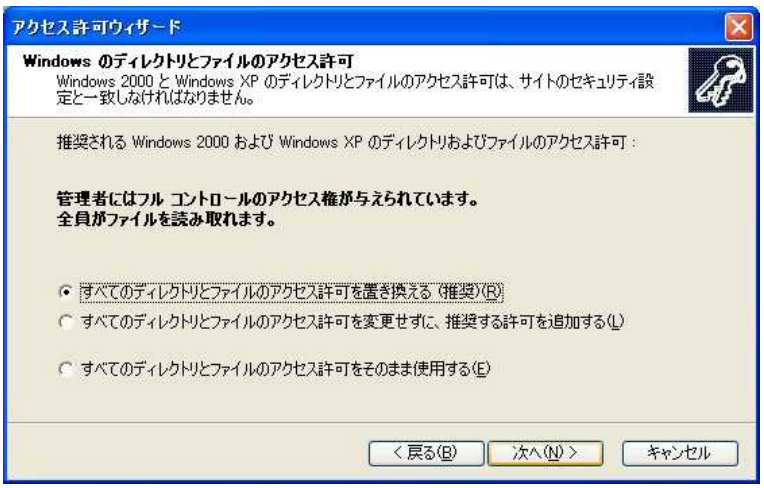



(4)PublicWebSite を選択し、「次へ」を押下します。

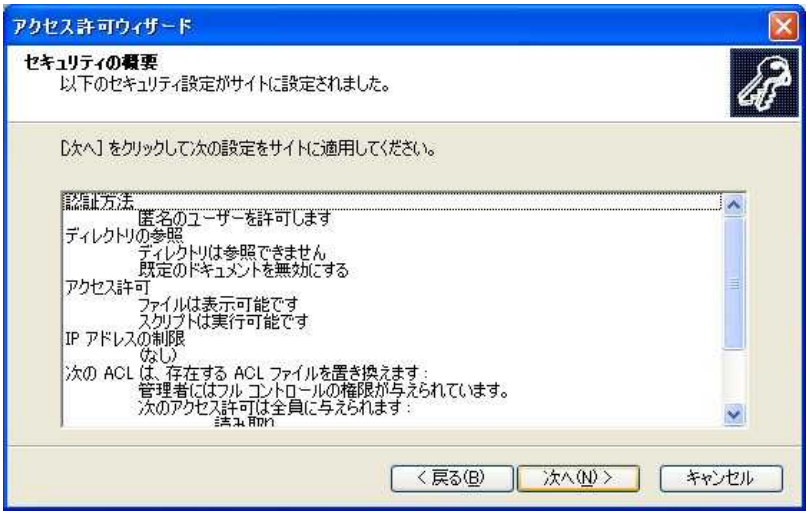



COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

(5)「全てのディレクトリとファイルのアクセス許可を置き換える」を選択し「次へ」を押下します。




(6)確認画面が表示されましたら「次へ」を押下し、完了です。




(7)ブラウザより http://XXX.XXX.XXX.XXX/OperationMonitorSystem/Index.html へアクセスし、正しく表示されれば作業終了です。

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

## 3.6 自動録音の調整

モニタリングクライアント（メモ録）を自動録音でご利用される場合は以下の手順で設定を行って下さい。但し、電話環境、周囲の環境によっては正しく動作できない場合があります。
※音質「HIGH」の設定例です。

(1)まず、クライアントのアイコンを確認します。

録音停止時

録音開始時

(2)クライアントアイコンを右クリックし「設定画面を表示」を選択し設定画面を表示します。

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

(3)設定画面に表示されている「振幅（緑のフォント色）」より少し大きめの値を「通話**終了**検知用振幅」に設定し、［変更］ボタンを押下します。（例では 2000 を設定）

※各表示値は設定しやすいようにピークホールドになっております。いつでも「リセット」を押下することで、値がクリアされます。

(4)電話を呼び出し（着信のみとし電話には出ないで下さい）、呼出音がなっている最中の「振幅」よりも高い数値を「通話**開始**検知用振幅」に設定し「変更」ボタンを押下して設定画面を閉じてください。呼出は停止してください。

(5)受話器を取って電話（117 など）をかけ、自動録音が開始するか確認してください。。

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

(6)録音が開始されない場合は、再度設定画面を表示し、「通話**開始**検知用振幅」を 1000 の単位で低く設定してください。尚この場合(4)で設定した着信時の自動録音開始を回避できませんので、「保存不要時間」で無駄な録音ファイルが極力残らないよう回避します。(5)へ戻ります。

(7)受話器を置いてください。標準設定では「無音時間」に設定された時間（10 秒）待っていただき、録音が停止することを確認します。

(8)録音が停止しない場合は、「通話**終了**検知用振幅」を 500 の単位で高く設定してください。(7)へ戻ります。

(9)次に電話を呼び出してください。録音が開始されないことを確認してください。録音が開始されてしまう場合には、「通話**開始**検知用振幅」を高めに設定していただきますが、実際通話を行った場合に、録音が開始されない場合もございますので、調整が難しい場合は、通話が開始されたときに録音が開始されることを優先してください。
着信時に録音が開始されてしまう場合は、「保存不要時間」によって保存をしないように調整してください。

(10)受話器を取って、会話を行ってください。録音が開始されることを確認します。自動録音が開始されない場合は、「通話**開始**検知用振幅」を低めに設定してください。（9）へ戻ります。

(11)受話器をおき、10 秒程度で録音が停止することを確認してください。停止しない場合は、「通話終了検知用振幅」を高めに設定してください。

(12)以上で調整作業終了です。

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

**【自動録音調整の補足事項】**

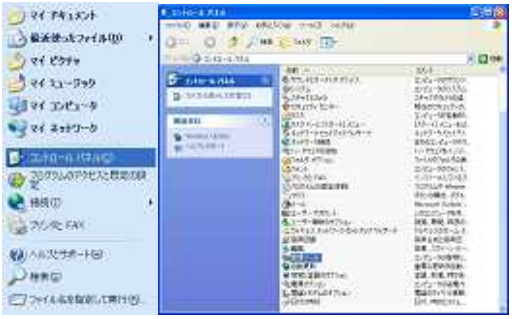
**・音質を** HIGH **から** NORMAL**、**NORMAL **から** HIGH **に変更する場合は、音質変更後、一旦アプリケーションを終了し、再起動してから調整してください。**

**・画面上で設定できる項目のほか、指定した振幅が連続している場合に、録音の開始・停止と判断します。**Memoroku.ini **ファイルの下記セクションを修正いただくことで調整可能です。**
**（**HIGH=0.0625 **秒／ﾌﾞﾛｯｸ　　**NORMAL=0.125 **秒／ﾌﾞﾛｯｸ）**

```
[CALLDETECTION]
MAXWIDTH=100
LOWWIDTH=20
MAXTIME=2          ・・音質 NORMAL 時の録音開始検知用振幅を連続で 2 ﾌﾞﾛｯｸ上回った場合
LOWTIME=80         ・・音質 NORMAL 時の録音終了検知用振幅を連続で 80 ﾌﾞﾛｯｸ上回った場合
MAXWIDTHHIGH=7000
LOWWIDTHHIGH=2000
MAXTIMEHIGH=4      ・・音質 HIGH 時の録音開始検知用振幅を連続で 4 ﾌﾞﾛｯｸ上回った場合
LOWTIMEHIGH=160    ・・音質 HIGH 時の録音終了検知用振幅を連続で 160 ﾌﾞﾛｯｸ上回った場合
```

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

# 第4章 アンインストール手順



（1）
［スタート］－［コントロールパネル］を選択し、［プログラムの追加と削除］をダブルクリックします。

※Windows2000 では［アプリケーションの追加と削除］となります。

（2）
【サーバー】RetrieverServer
【クライアント】RetrieverClieny
【管理】RetrieverManager
を選択し「削除」を押下してください。

（3）
必要に応じて IIS 設定を停止して、再起動をお願いいたします。

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

# 第5章 起動と終了

## 5.1 モニタリングサーバー

**【起動】**

**（1）**
**モニタリングサーバーPC を起動します。**

**（2）**
**サーバーサービスが自動起動され、タスクトレイに左記のアイコン（船のマーク）が表示されれば起動完了です。**

［HINT］
**管理ツールのサービスより「SoftmaticRetrieverSystem」を選択しての開始・停止も可能です。**

**【終了】**

**（1）**
**サーバーをシャットダウンしてください。**

［HINT］
**以下の方法でサーバーアプリケーションのみ終了させることができます。**
**①管理ツールのサービスより「SoftmaticRetrieverSystem」を選択し、停止ボタンを押下する。**
**②タスクマネージャより「MonitorBridge.exe」を強制終了**

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

## 5.2 クライアント PC

**【起動】**

（1）
クライアント PC を起動します。

（2）
タスクトレイに左記のアイコンと SOS 用パネル（引き出し）が表示されれば起動完了です。

［HINT］
プログラムメニューの「メモ録」に格納されている「メモ録クライアント」ショートカットでも起動可能です。

**【終了】**

（1）
クライアント PC をシャットダウンしてください。

［HINT］
以下の方法でアプリケーションのみ終了させることができます。
①アイコンを右クリックしていただき、「メモ録の終了」を選択
②タスクマネージャより強制終了（MemoRoku.exe）

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

## 5.3 管理 PC（モニターツール搭載 PC）

**【起動】**

（1）

ブラウザより以下のアドレスにアクセスします。

**メインモニタ** http://XXX.XXX.XXX.XX/OperationMonitorSystem/index.html

※ブラウザ左下の表示にエラーがなければ正常です。

（2）

ブラウザより以下のアドレスにアクセスします。

**一覧モニタ** http://XXX.XXX.XXX.XX/OperationMonitorSystem/Config/Monitor.html

※ブラウザ左下の表示にエラーがなければ正常です。

**【終了】**

（1）

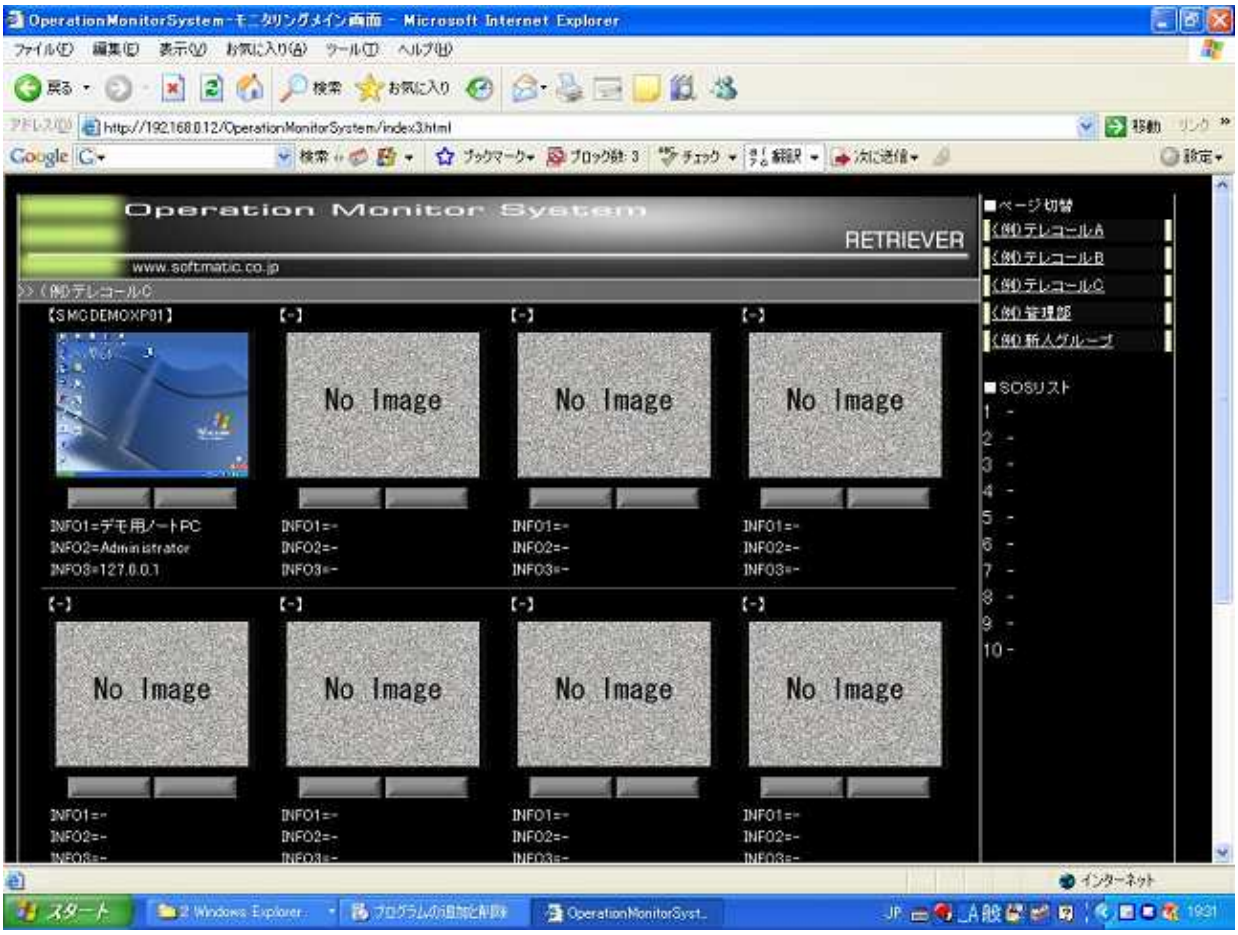
ブラウザを閉じてください。

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

# 第6章　画面説明

## 6.1 管理 PC

### 6.1.1 監視モニターメイン画面




| № | 項目名 | 説明 |
|---|---|---|
| 1 | 個別画像リンク | 個別のクライアント PC の詳細画面表示にリンクします。<br>画面表示イメージは標準では 60 秒で更新されます。但し自動リフレッシュは行いません。モニタリングサーバー初期設定画面にて変更可能です。（msec 単位） |
| 2 | ページ切り替え | 表示グループ（5 ページ）を切り替えます。 |
| 3 | SOS リスト | SOS の上がったユーザーを表示します。一番上が一番古い SOS です。<br>よって、一番長く助けを求めているユーザーとなります。 |

※F5 キー（更新ボタン）を押下すると最新情報に画面がリフレッシュされます。

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

【参考】

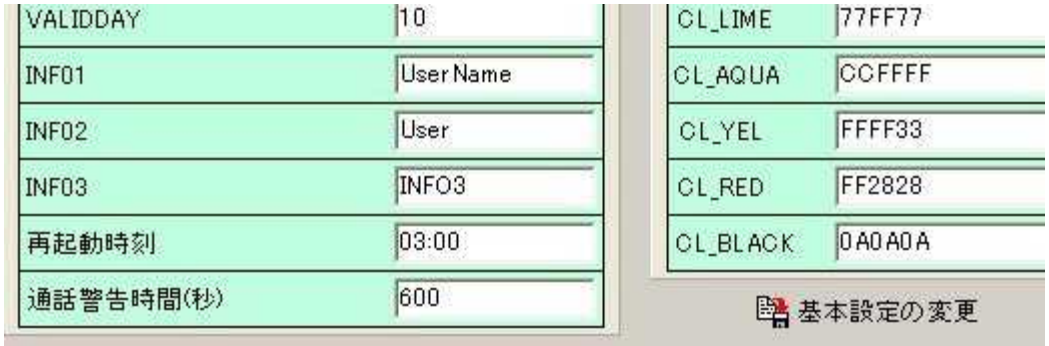
監視モニターメイン画面上の画像直下の INFO1～3 への表示を変更したい場合は、以下の設定を行います。

デフォルトでは、INFO1=表示用ユーザー名、INFO2=Windows ログイン ID、INFO3＝IP アドレスとなっていますが、クライアント側から送られてくる情報を表示することが可能です。
録音開始の都度送信されてきますので、録音の都度表示を変える仕組みも別アプリと連携することで可能となります。

《例：クライアント PC に内線番号を設定し、その内線番号を監視モニターに表示する》

(1) 「プログラムメニュー」より「リトリーバー」を選択し、モニターサーバー初期設定を選択します。

(2)「INFO3」項に「IP」と設定されているところを「INFO3」と設定し、「」



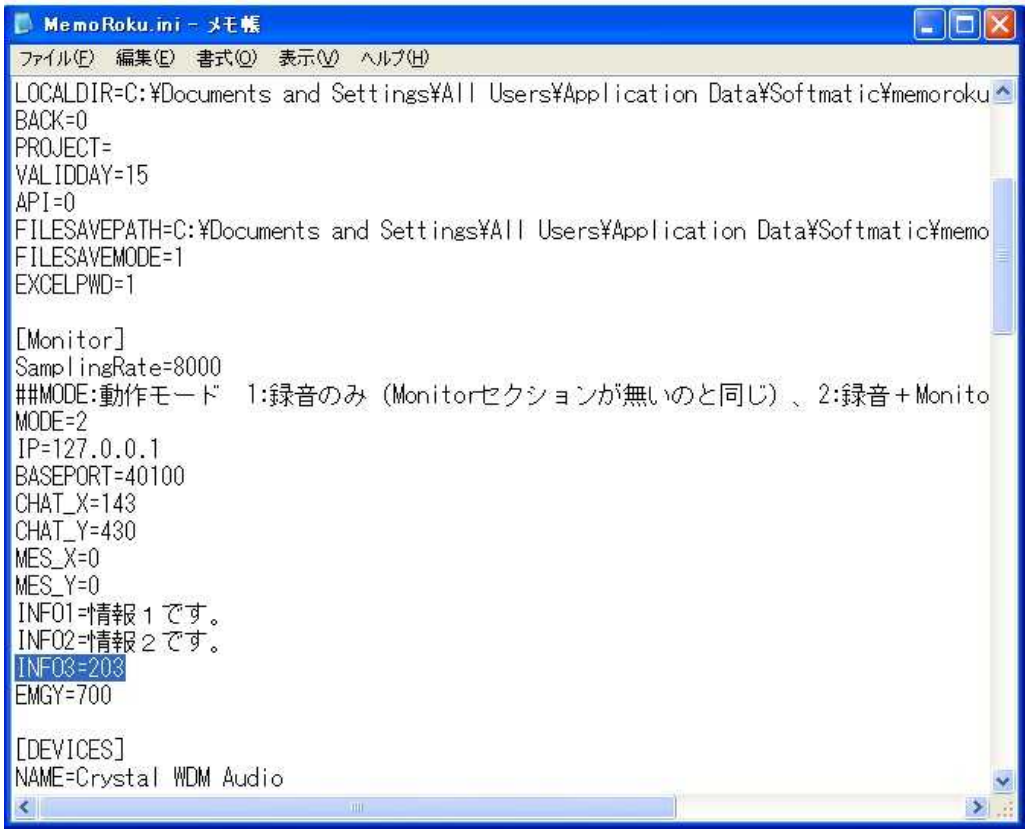

(3)モニターサーバーサービスを再起動します。モニターサーバーサービスのアイコンを右クリックし、［Service］－［Stop］を選択し停止、その後［Service］－［Start］を選択していただきます。

次ページへ続きます

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

(4)クライアント PC に移動し、クライアントアプリケーションを終了します。
クライアントアイコンを右クリックし、「メモ録の終了」を選択します。

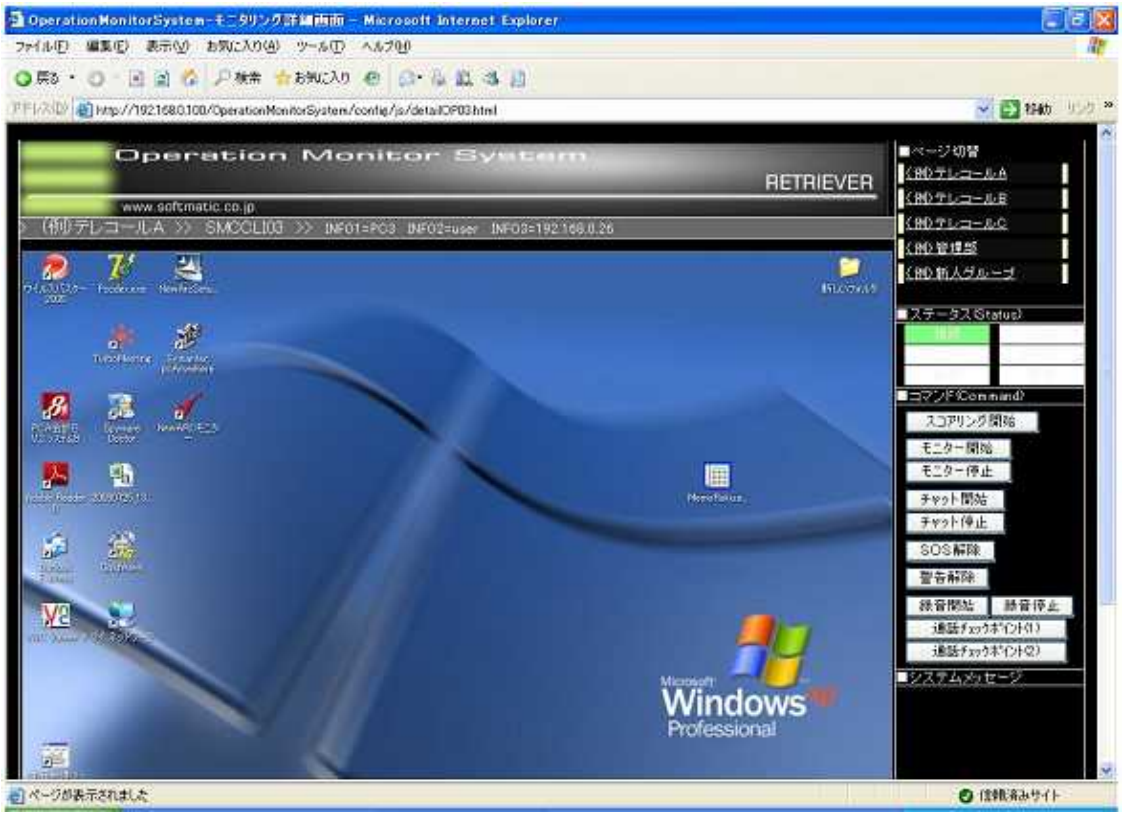
(5) 下記のファイルを開きます。
C:¥Documents and Settings¥Application Data¥Softmatic¥Memoroku¥Memoroku.ini




(6)「INFO3」項に内線番号（例：203）を記入し、ファイルを上書きします。
クライアントアプリケーションを必ず終了させてから記入してください。
(7)クライアント PC を再起動してください。
(8)クライアント PC で、録音を開始すると、監視モニターメイン画面上の INFO3 の表示が本例では「203」と表示されていることを確認してください。
(9)作業終了です。

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

### 6.1.2 監視モニター詳細画面




| № | 項目名 | 説明 |
|---|---|---|
| 1 | クライアント画面 | クライアントで表示されている画面を映し出します。標準では 60 秒で更新されますので、F5 キーでブラウザの更新を行うことで最新表示できます。画面上をクリックすることで画面のズームアップ用ウインドウが開きます。 |
| 2 | ステータス | クライアントの状態を表します。 |
| 3 | スコアリングボタン | スコアリング画面を表示し、スコアリングを開始できます。 |
| 4 | モニター開始・停止ボタン | 当該クライアントのボイスモニタリングを開始・停止します。 |
| 5 | チャット開始・停止ボタン | 当該クライアントとテキストチャットを開始・停止します。 |
| 6 | SOS 解除ボタン | クライアントからの SOS を解除します。 |
| 7 | 警告解除ボタン | （将来用予備ボタン） |
| 8 | 録音開始・停止ボタン | 当該クライアントの録音を開始・停止します。既にクライアントで録音が開始している通話を一旦停止する場合は、録音開始ボタンを押下してから、録音停止ボタンを押下することで録音が停止します。 |
| 9 | 通話ﾁｪｯｸﾎﾟｲﾝﾄ（1）（2）ボタン | 録音途中に見出し（マーク１）を付けます。会話の途中の見出しとして活用できますので、頭だしが容易です。<br>通話品質「NORMAL」のときのみ使用可能です。 |

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

### 6.1.3 SOS 表示

**クライアントより SOS パネル操作によって SOS 指示があった場合、管理画面はこのような表示になり、警告音が再生されます。**

**SOS 表示中は、該当するグループが「赤」の網掛け表示となります。適宜「SOS 解除」を行ってください。**
**SOS はクライアントサイドでも停止可能です。**

【HINT】

**警告音が聞こえない場合は、コントロールパネルの**
**サウンドのプロパティーにて、優先する再生デバイスに**
**標準のサウンドデバイスを選択してください。**
**「Converger」や「USB オーディオデバイス」では、**
**正しく聞こえません。**

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

### 6.1.4 チャット表示

**【管理者側表示画面】**

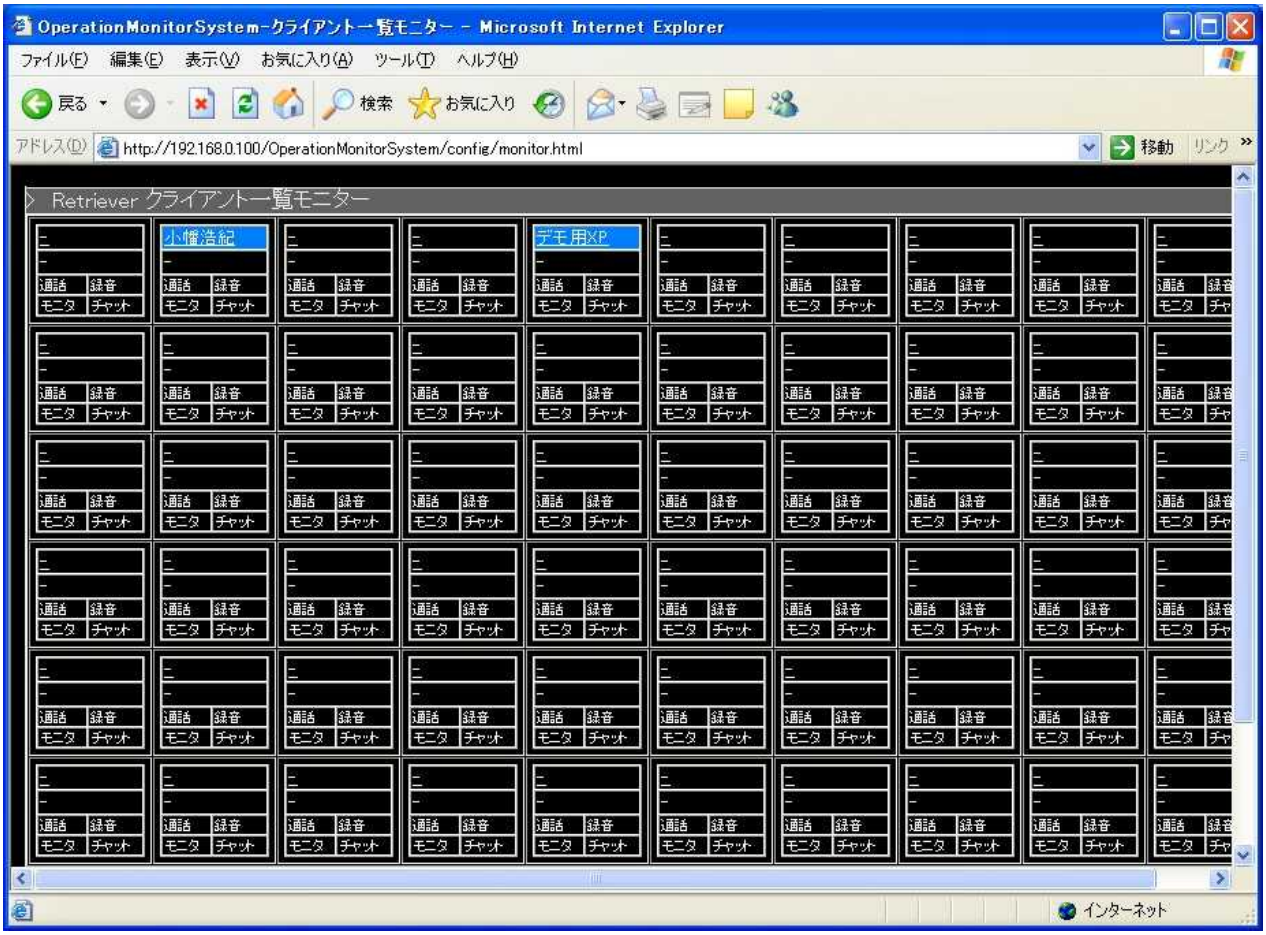
**【クライアント側表示画面】**

**チャット表示は管理 PC 側からのみ停止することができます。チャットの定型アイテムはモニタリングサーバーの初期設定画面より追加・編集が可能です。［Enter］キーによるテキスト送信、鉛筆書込みマークを押下することによる送信を選べます。表示内容を消去する場合は、ゴミ箱ボタンを押下してください。**

**※枠部分をドラッグすると画面移動できます。適切な場所でドロップして下さい。**

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

### 6.1.5 クライアント PC 一括監視画面




URL：http://XXX.XXX.XXX.XXX/OperationMonitorSystem/Config/Monitor.html
でアクセスできます。（XXX.XXX.XXX.XXX はサーバーの IP アドレスです。）
標準では、30 秒毎に再表示され画面更新が行われます。クライアントソフトの通話検出機能により、通話中監視を行うことができます。名前欄は詳細画面へのリンクとなっております。
必要に応じて、ブラウザの更新ボタンを押下することで画面更新可能です。

【表示位置】
User.ini ファイルに指定可能です。PC 名セクションそれぞれに X=、Y=を追加し、サーバーを再起動してください。（X=右方向に 1 から 10、Y=下方向に 1 から 6 を指定可能です。）
【通話警告】
指定時間以上の通話時間となると、通話時間欄が赤く表示されます。時間の指定は、Config.ini の [Common]セクション、通話警告時間=で指定できます。（秒単位：10 分の場合は 600 と指定）
【リフレッシュ速度】
/ProgramFiles/Softmatic/OperationMonitorSystem/template/monitor.html の Settimer()関数の時間を直接調整してください。

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

【補足事項】

(1)監視モニターメイン画面の上段右端付近に、リンクがありますので、こちらからも表示可能です。

(2)クライアント一覧画面では、SOS 時の音がなりませんのでご注意ください。

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

**画面の補足説明**

**接続が無い場合は全て背面色とおなじ背景色「黒」表示となります。**

| | |
|---|---|
| **使用者名** | |
| **通話時間経過秒数** | |
| **通話** | **録音** |
| **モニタ** | **チャット** |

**【使用者】**

**PC が接続されている場合は、背景色が「青」表示となります。**

**SOS 状態の場合は、背景色が「赤」表示となります。**

**【通話時間経過秒数】**

**通話を検出している場合は、背景色「青」表示となり、通話秒数が表示されます。**

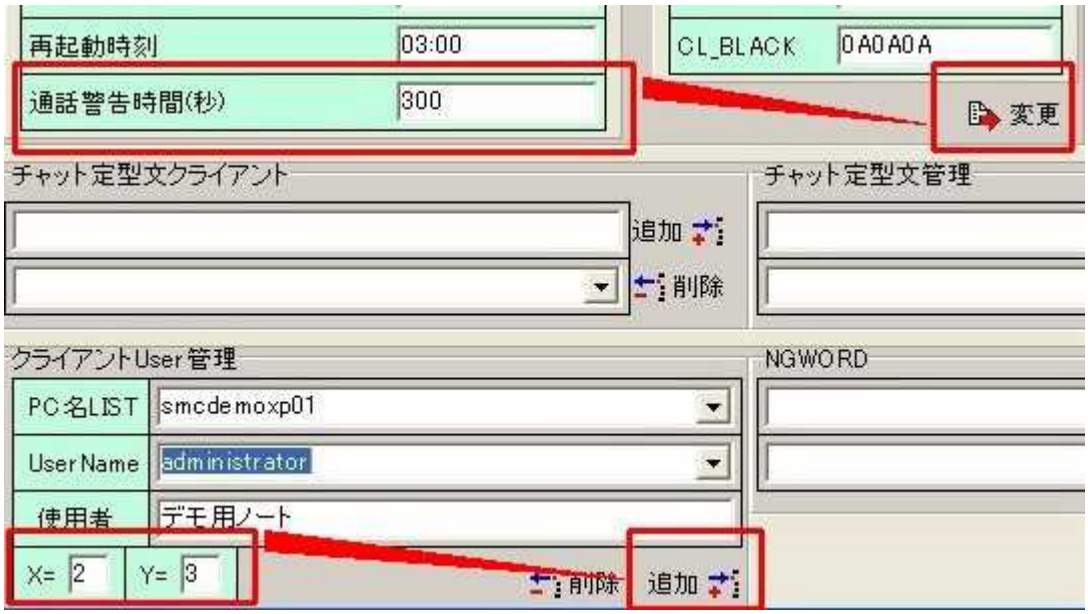
**通話警告時間を過ぎた場合は、背景色「赤」表示となります。(画面例では通話警告時間が 30 秒にされていた場合の例です。)**

**【通話・録音・モニタ・チャット】**

**それぞれの状態を検出した場合、背景色「ピンク」表示となります。(画面例では、使用者「デモ用 XP」で「通話」状態であることを表しています。)**

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

**一覧画面の設定**




**サーバー初期設定画面の左下部分に、上記赤枠項目があります。**
**通話の警告時間および、一覧モニター画面上の表示位置（X,Y）を指定し、枠内の［追加］ボタンを押下してください。この X,Y 設定は、User.ini に反映されます。**

**※設定が終了しましたら、サーバーアプリケーションの再起動が必要です。PC を再起動してください。**

**→X 方向（１～１０）**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| X=1<br>Y=1 | X=2<br>Y=1 | X=3<br>Y=1 | X=4<br>Y=1 | ・・ | X=10<br>Y=1 |
| X=1<br>Y=2 | X=2<br>Y=2 | | | | |
| ・<br>・ | | | | | |
| X=1<br>Y=6 | | | | | X=10<br>Y=6 |

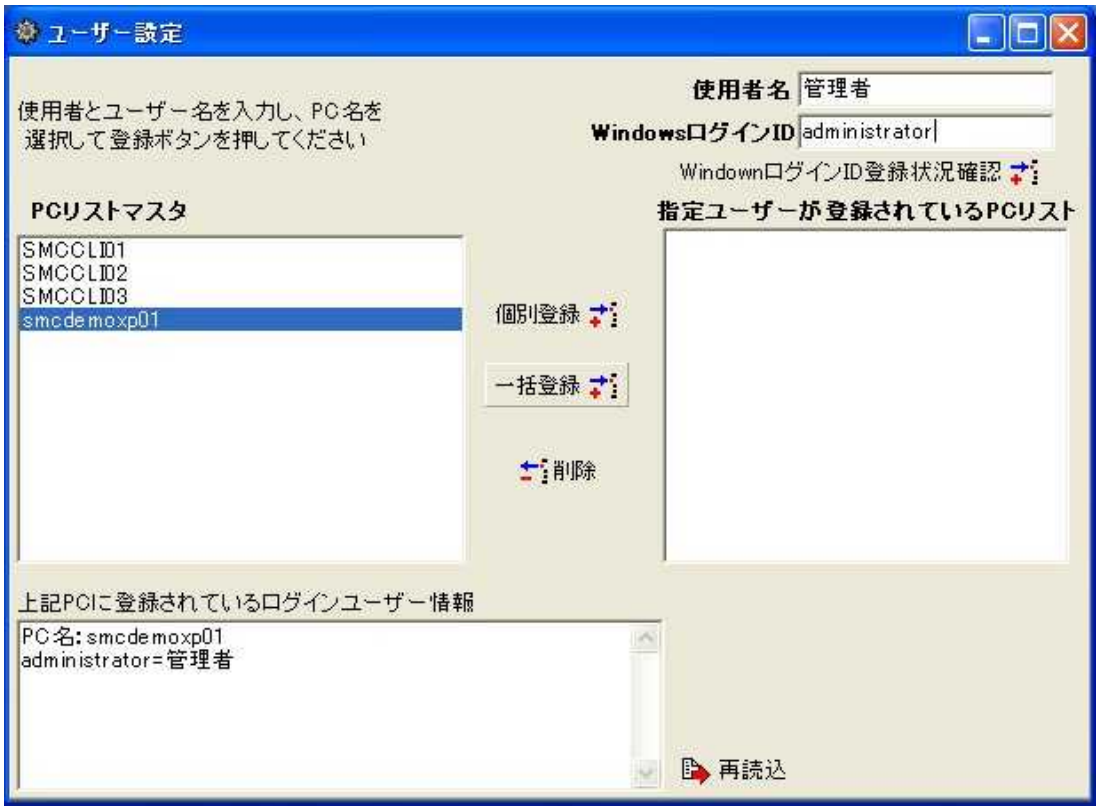
**↓Y 軸方向（１～６）**

**クライアントが切断されると、この画面から表示が消えます。**

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

## 6.2 サーバー側ユーザー一括登録画面

1 台の PC を複数のユーザーが利用するフリーシート運用の場合、Windows ログインユーザーを変えることで、オペレータ別の通話集計などが行えます。
この場合、サーバー初期設定画面では PC ごとに同じユーザーを登録していかなければならない為、入力補助の為この画面を用意しています。




（1）［リトリーバー］－［ユーザー管理］より起動します。

（2）画面右上使用者名に表示名、Windows ログイン ID に Windows のユーザーアカウントを指定し、PC リストマスタから、割り付けたい PC を選択し、［個別登録］もしくは［一括登録］します。

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

## 6.3 スコアリングの設問設定から集計

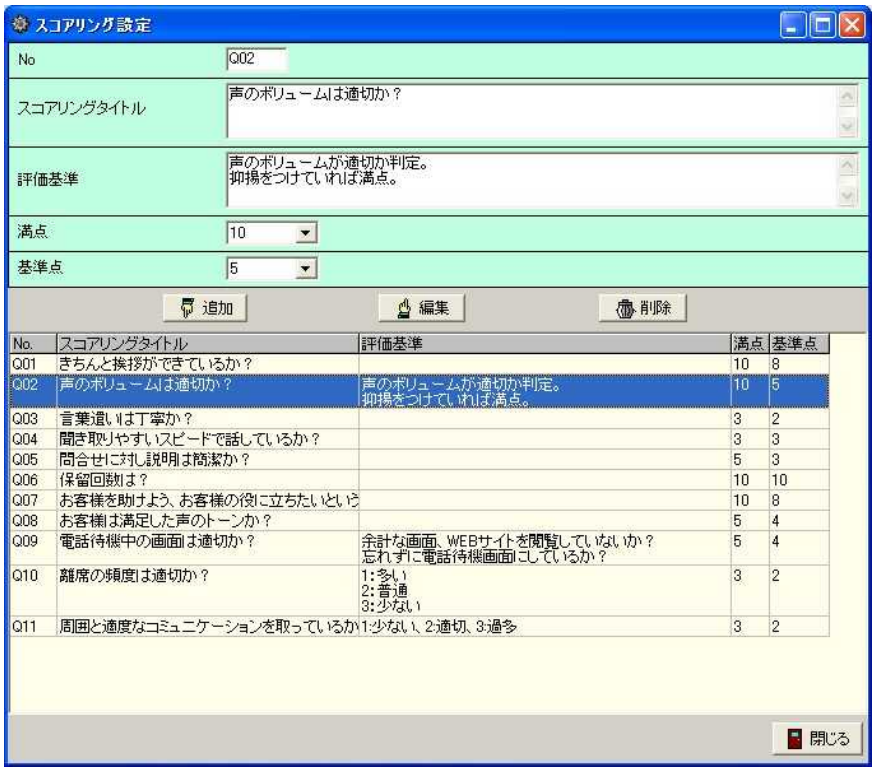
※スコアリング集計を行う PC にはエクセル 2000 以上がインストールされていることを確認してください。

《設問の設定》

(1)［プログラムメニュー］－［リトリーバー］－［モニターツール初期設定］を選択します。

(2)初期設定画面より、「スコアリング設定」ボタンを押下します。

(3)スコアリング用の設問を追加・変更してください。リストより「編集」ボタンで編集領域へコピーされ、「追加」ボタンを押下することで同一の「No」があれば上書き、新規の「No」であれば追加されます。設問リストは「No」文字列の昇順表示となりますのでご注意ください。




※設問の設定内容は、管理者 PC 毎に保存されます。コピーする場合は、下記のファイルをコピーしてお使いください。

C:¥Documents and Settings¥Application Data¥Softmatic
¥OperationMonitorSystem¥Scoring.ini

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

《スコアリング》

(4)監視モニターメイン画面から、スコアリング対象のクライアント PC を選択し、詳細画面を表示し、「コマンド」欄の「スコアリング開始」ボタンを押下してください。

(5)対象の PC を利用しているユーザーのスコアリングを実施します。

※スコアリングデータは管理者 PC 毎に保存されます。スコアリング結果を集約するには、別途スコアリング集計画面よりスコアのエクスポート、インポート機能をご利用ください。（将来拡張予定）

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

《スコアの集計》

(6) ［プログラムメニュー］－［リトリーバー］－［スコア集計］を選択します。

(7)スコア集計画面が表示されますので、集計対象のグループと集計期間を選択し「スコア集計開始」ボタンを押下してください。

(8)エクセルファイルの保存先を指定し OK を押下すると集計が開始されます。
対象期間に同一のオペレータ、同一の設問の得点があった場合は、最後にスコアリングした得点が有効となります。
※ポイントは以下のフォルダに格納されています。

C:¥Documents and Settings¥Application Data¥Softmatic
¥OperationMonitorSystem¥Score¥[グループ名]¥[yyyymmdd].ini

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

(9)集計結果がエクセルに集計されます。基準値を下回る得点には黄色の網掛け表示となります。
横計はそのグループの強み弱み、縦計は個人別評価などに活用できます。

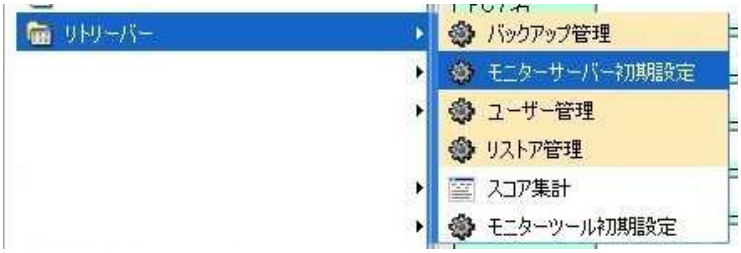
(10)スコアリング作業は以上です。

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

## 6.4 クライアントの追加を行う場合の画面遷移

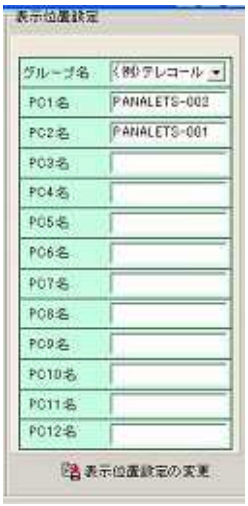
クライアントの追加を行う場合は、下記手順にて追加してください。
※モニタリングサーバー上での作業となります。

(1) 「ﾌﾟﾛｸﾞﾗﾑﾒﾆｭｰ」―「ﾘﾄﾘｰﾊﾞｰ」―「ﾓﾆﾀｰｻｰﾊﾞｰ初期設定」を起動していただきます。




(2) 初期設定画面の左下に、追加する PC 名、PC の Windows ログイン名、表示名を記入し、X,Y を記入します。
※こちらがクライアント一覧画面の表示位置を指定する部分になります。
記入後、「追加・変更」ボタンを押下してください。

(3)初期設定画面の右上にて、所属させる「グループ名」を選択し、PC 名欄に、PC 名を記入し、「表示位置設定の変更」を押下してください。
※この設定では、モニターメイン画面の画像が 4x3 で表示される順位が決まります。




COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

(4) サービスマネージャーにて、「SoftmaticRetrieverSystem」サービスを「停止」⇒「開始」していただきます。

(5) 1 分ほど経過後に、ブラウザからモニター画面（HTML）へアクセスし、追加する PC が表示されていることをご確認ください。
（ブラウザが表示されたままの場合は、一旦終了してから再度お試しください。）

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

# 第 7 章　バックアップとリストア

## 7.1　バックアップ概要

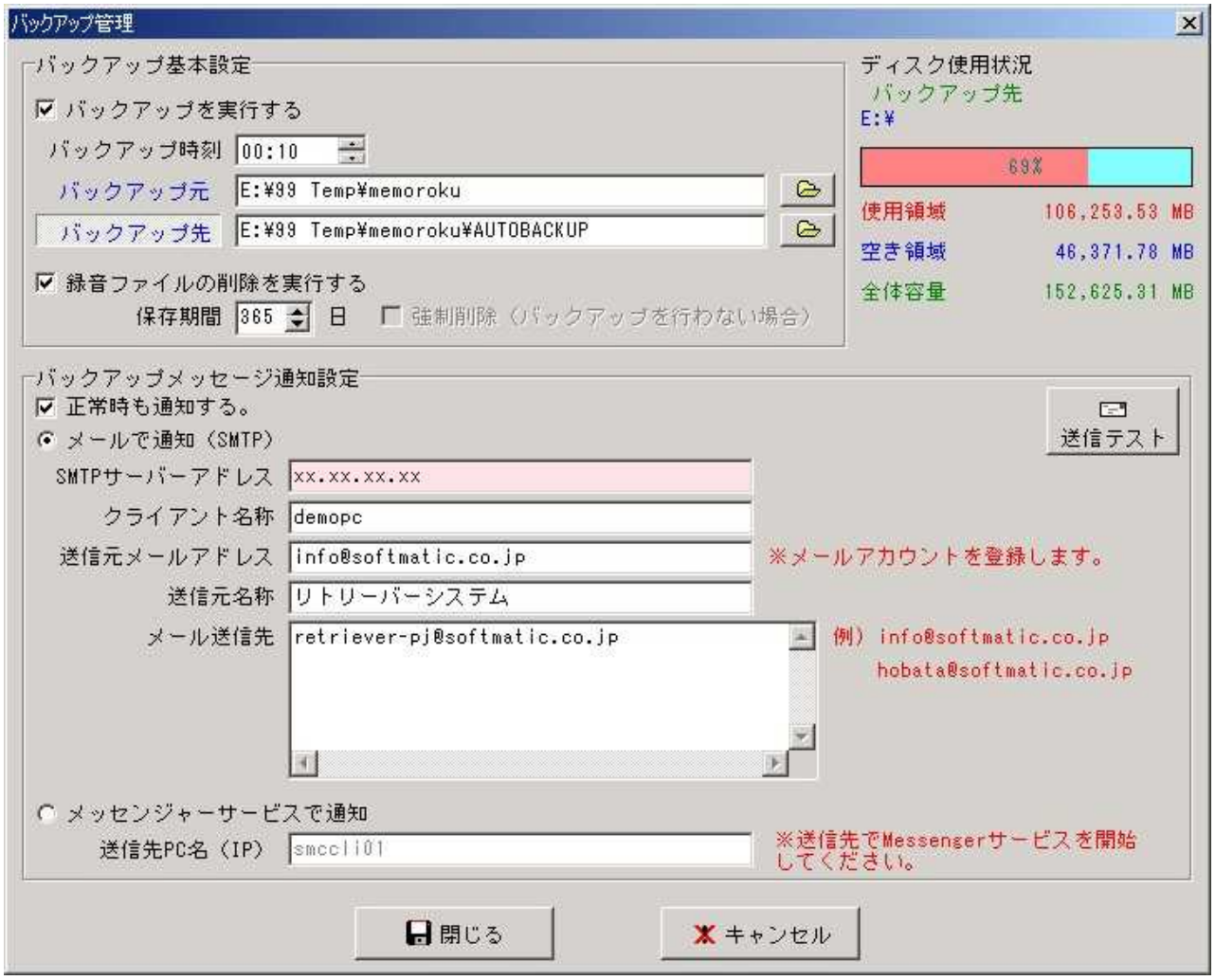
保存された録音ファイルを指定されたドライブへバックアップします。通常では、バックアップの後、削除処理を行います。バックアップメディアが一杯になってしまったなどの理由でバックアップが進まない場合は削除対処になりませんので、バックアップしていないにも関わらず削除されてしまったということがありません。（バックアップを実行する指定になっていた場合のみ有効）

バックアップは、フォルダへのファイルコピーが可能なメディア（DAV-RAM、外付け USB ハードディスク、ネットワークハードディスク、ネットワークサーバーの共有フォルダなど）にバックアップすることが可能です。

テープデバイス（LTO など）を利用したい場合は、市販のバックアップソフトをご利用ください。

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

## 7.2 バックアップの設定




（1）［リトリーバー］－［バックアップ管理］より起動します。

| 項目名 | 説明 |
|---|---|
| バックアップを実行する | 自動バックアップを行う場合は、チェックをつけます。 |
| バックアップ時刻 | バックアップを行う時刻を指定します。 |
| バックアップ元 | バックアップしたい録音ファイルが存在するフォルダを指定します。<br>録音ファイルをサーバー上で保管している場合は、サーバー上のローカルパスを指定します。（クライアントから見たパスではない）<br>削除のみ行う場合においても指定が必要です。 |
| バックアップ先 | バックアップを保管するドライブとパスを指定します。削除のみ行う場合は指定の必要はありません。 |
| 録音ファイルの削除を実行する | チェックをつけると、保存期間が過ぎた録音ファイルは自動削除されます。但し、バックアップが実行された日付以前のものが対象となります。<br>（続く） |

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

| | |
|---|---|
| | これは、バックアップが進まず、録音ファイルが削除されてしまうことを防止するための動作です。<br>削除を行う場合は、必ずバックアップ元フォルダの指定をしてください。正しく指定を行わないと削除を行うファイルが特定できず、バックアップジョブがエラーとなり、正しく削除できません。 |
| 保存期間 | 録音ファイルの保存期間を指定します。 |
| 強制削除 | 通常、バックアップが行われた日付よりも古いもののみ削除対象となりますが、市販のバックアップソフトを使用するなど、本システムでのバックアップを行わない場合で、保存期間を過ぎた録音ファイルの削除を行いたい場合は、チェックをつけてください。 |
| 正常時も通知する | バックアップジョブが実行されると、必ず通知するモードです。<br>チェックをつけていない場合は、問題が発生した時のみ通知されます。<br>正しくバックアップジョブが動作しているかどうかを診断する目的で利用できます。 |
| メールで通知／メッセンジャーサービスで通知 | バックアップジョブ結果をメールで通知するか、Windows のメッセンジャーサービスで通知するかを指定します。 |
| SMTP サーバーアドレス | バックアップを行った際、メディアの容量不足などを伝える為にメール送信することができます。メールサーバーの IP アドレスを指定します。<br>使用ポートは 25 ポート送信のみの対応となります。 |
| クライアント名称 | メールアカウントを指定します。 |
| 送信元メールアドレス | メールの送信元を指定します。 |
| 送信元名称 | 送信元の名称を指定します。 |
| メール送信先 | メール通報先を指定します。 |
| 送信先 PC 名（IP） | メッセンジャーサービスを利用する場合に、送信先の PC 名、もしくは IP アドレスを指定します。送信先、送信元、どちらも Windows のメッセンジャーサービスの開始が必要です。<br>※メッセンジャーサービスを開始しようとするコンピューターがインターネットに接続されている場合は、メッセンジャーサービスを有効とすることはおすすめできませんので、メール送信を活用ください。 |
| 送信テストボタン | 一度［閉じる］ボタンによりデータを書込み、再度バックアップ画面を開いてから、［送信テスト］を実行してください。 |
| 閉じるボタン | データを登録し、画面を終了します。 |

**※バックアップ時間は再起動時刻（サーバー初期設定画面にて設定）より前に指定してください。システムが起動した日付にはバックアップ処理が起動されないように設計されています。(前日のものをバックアップするため。) 従いまして、再起動時刻後に、バックアップ時刻を指定してしまうと対象時刻になってもバックアップ処理が起動されません。**

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

## 7.3 リストア（バックアップの復元）の方法

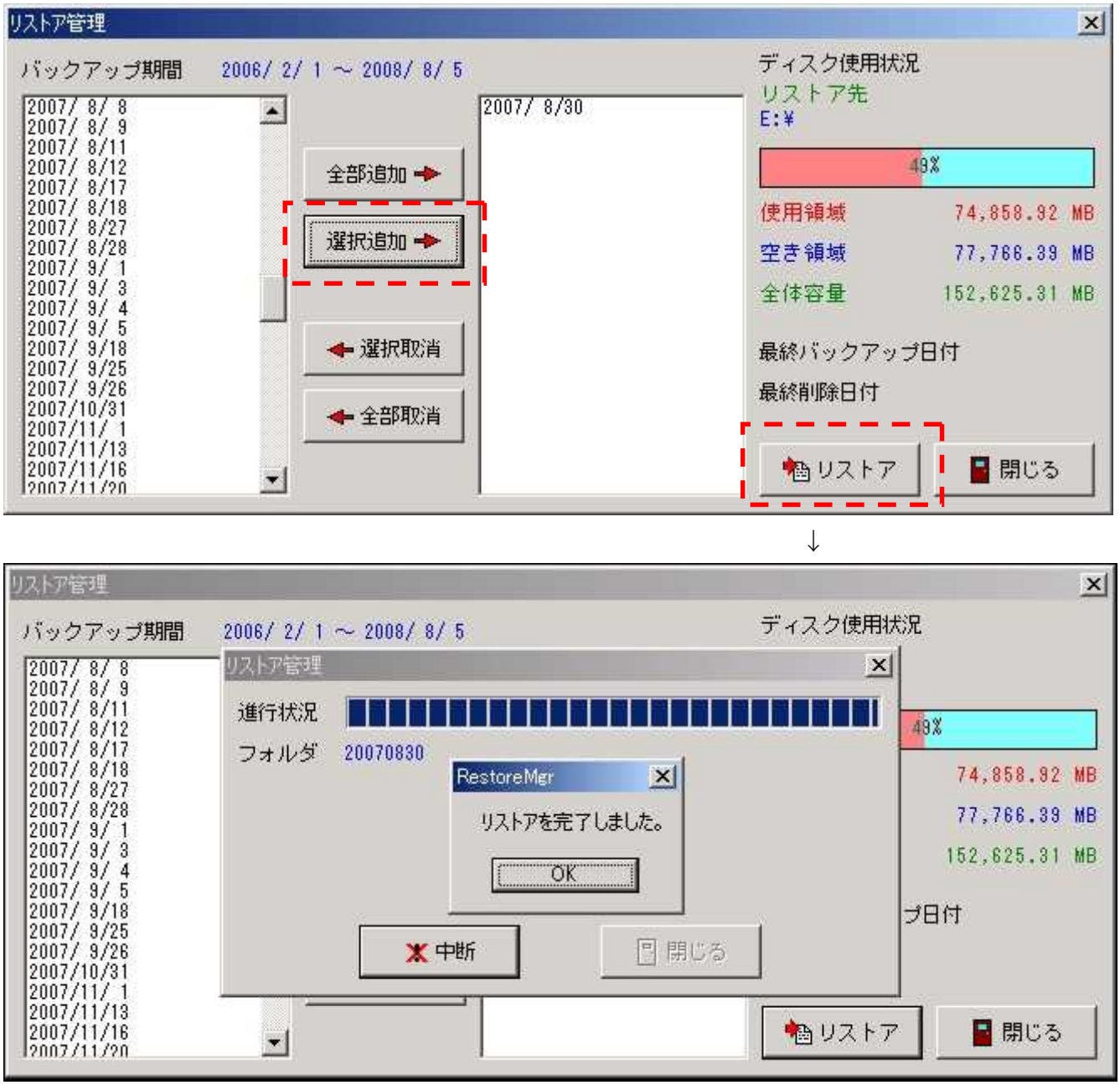
通話録音の管理ツールにて録音ファイルを検索した際、グレーの網掛けとなっている場合は削除が行われています。この場合、リストアが必要なファイルを、手動でリストアすることで録音ファイルを聞き出すことができます。

（例）2007 年 8 月 30 日の録音ファイルを復元したい場合

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

①リストアを行いたい録音日付がバックアップされたメディアをセットします。

②リストア管理プログラムを起動し、対象の日付を選択してリストアを実行します。
※バックアップ期間に対象の日付が無い場合はバックアップメディアが違いますので、対象の日付が保存されたバックアップメディアと交換し、再度リストア管理を起動してください。

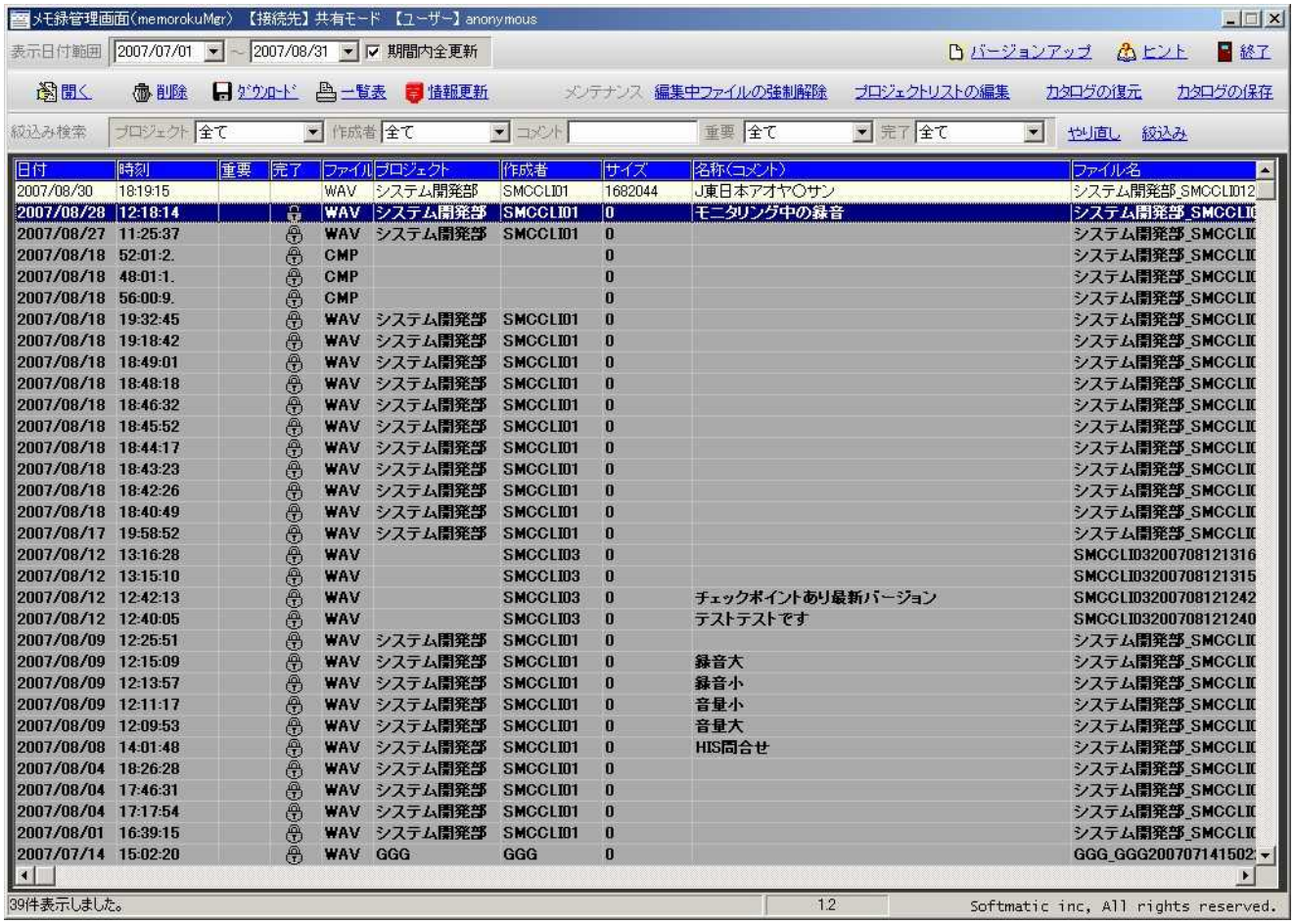



↓




COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

③管理ツールにて再検索すると、通常の表示になりますので再生を行ってください。
※最上段の 1 行、2007 年 8 月 30 日を復元した様子。




リストアしたファイルは次回のバックアップ処理時に削除対象となります。リストア当日までの有効期限となり、翌日にはクリーニング処理にて削除となります。リストアした翌日にもう一度聞きたい場合は再度リストアを実行してください。

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

# 第 8 章　通話履歴ファイル

**モニタリングサーバーには、通話管理機能により通話履歴ファイル（CSV）が保存されています。**
**サーバーより取り出してご活用ください。**

**【保存先】**

C:¥Documents and Settings¥All Users¥Application Data¥Softmatic¥OperationMonitorSystem¥
¥CallLog¥YYYY¥yyyymmdd.csv

**【項目の並び】**

① **日付**
② **通話開始時刻**
③ **通話終了時刻**
④ **通話時間（秒）**
⑤ PC **名**
⑥ Windows **ログイン** ID
⑦ **オペレータ名**
⑧ **情報１（クライアントの** Memoroku.ini **に記録されている** INFO1 **の情報）**
⑨ **情報２（クライアントの** Memoroku.ini **に記録されている** INFO2 **の情報）**
⑩ **情報３（クライアントの** Memoroku.ini **に記録されている** INFO3 **の情報）**

**【注意事項】**

**音圧検知による通話検知機能を有効としている場合のみ記録されます。音圧検知による検出のため実際の通話回数や通話時間と完全に一致しません。あくまでも傾向を見ていただく目安としてお使いください。**

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

# 第9章　特記事項

(1)モニタリングサーバーは毎日定時に自己再起動を行います。クライアント、管理ツールなど接続のままの状態としておきましと、再起動時に一旦切断されますので、毎朝 PC の再起動をお願いいたします。
(2)クライアント PC、管理 PC のコンピューターの電源は「常にオン」の状態としてください。PC を使用しない状態のまま放置した際、PC の電源が OFF となりますと、録音用のアダプタとの接続が解除され、録音やモニターができなくなります。
(3)クライアントの画面キャプチャーサイズを指定することができますが、この場合画像を縮小する必要があるため、クライアント側でキャプチャー毎に負荷が高くなります。(キャプチャーサイズは標準設定「0」となっており、PC 画面標準サイズでキャプチャーする設定となっています。)

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.

【開発元】
ソフトマティック株式会社
〒105-0014　東京都港区芝 3－14－6
TEL:03-5419-2567　FAX:03-5419-0996
URL:http://www.softmatic.co.jp/
Mail:info@softmatic.co.jp

本マニュアルに掲載されているシステム名称および製品名称、サービス名称は一般にその開発元、提供元の商標、もしくは登録商標です。

COPYRIGHT(C) Softmatic,Inc. All Rights Reserved.